

**FUNGSI MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN PENCATATAN NIKAH DI
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MESUJI
RAYA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR SUMATERA
SELATAN**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu
Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

ITA NURJANAH

NPM : 1741030017

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M. Si

Pembimbing II : Hj. Rodiyah, S.Ag. MM



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2021 M**

ABSTRAK

Fungsi manajemen pelayanan publik dalam berbagai sektor menyangkut hak-hak dan kebutuhan masyarakat yang belum sesuai dengan prosedur dan harapan masyarakat, baik secara sistem dan prosedur pelayanan yang masih kurang baik. Dalam pelayanan pencatatan nikah yang menjadi hambatan terealisasinya suatu pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) yaitu dalam pelayanan pencatatan nikah yang menggunakan prosedur atau berbasis online. Kantor urusan agama berusaha untuk menangani masalah dalam pelayanan pencatatan nikah misalnya dalam data yang kurang sinkron, NIK tidak valid. Dengan itu maka diperlukan fungsi manajemen dalam pelayanan publik untuk meminimalisir data yang kurang valid. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen dalam layanan pencatatan nikah terhadap masyarakat di kecamatan Mesuji raya. Untuk itu diperlukan adanya fungsi manajemen pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan dalam pencatatan nikah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi manajemen layanan publik dalam meningkatkan layanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini terkategori *field research* yang bersifat *deskriptif analisis*. Yaitu suatu metode penelitian dengan mengumpulkan data-data yang telah disusun. Metode ini dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data analisis dengan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen layanan publik dalam meningkatkan layanan pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan Mesuji raya kabupaten ogan komering ilir sumatera selatan belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara optimal. Adanya kekurangan yang berkaitan dengan data pencatatan nikah maka seharusnya seluruh pengurus pelayanan di kantor urusan agama mengevaluasi kembali adanya aturan yang berkaitan dengan data serta kesalahan dan kendalanya dalam pelayanan pencatatan nikah di

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya. Fungsi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya hendaknya lebih meningkatkan layanan pencatatan nikah agar lebih baik lagi untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Fungsi Manajemen Layanan Publik Pencatatan Nikah.



ABSTRACT

The function of public service management in various sectors concerns the rights and needs of the community that are not in accordance with the procedures and expectations of the community, both in terms of systems and service procedures that are still not good. In marriage registration, the realization of a public service at KUA is in marriage registration services that use procedures or are online-based. The office of religious affairs tries to deal with problems in marriage registration services, for example in data that is not synchronized, the NIK is not valid. Therefore, a management function in public services is needed to minimize invalid data. This study aims to determine how the management function in marriage arrangement services to the community in the Mesuji Raya sub-district. For this reason, it is necessary to have a public service management function to improve services in marriage registration. This study aims to describe the function of public service management in improving marriage registration services at the Office of Religious Affairs, Mesuji Raya District, Ogan Komering Ilir Regency, South Sumatra.

This type of research uses a qualitative method with a descriptive approach. This research is categorized as field research with descriptive analysis. That is a research method by collecting data that has been compiled. This method can be done by means of observation, interviews, and documentation. Data analysis with data reduction, data presentation and interesting conclusions.

The results showed that the function of public service management in improving marriage registration in the religious affairs office of the Mesuji Raya sub-district, Ogan Komering Ilir Regency, South Sumatra has not been fully implemented optimally. There are shortcomings related to marriage registration, so all service management at the religious affairs office again has rules relating to data and errors and problems in the marriage registration service at the religious affairs office in the Mesuji Raya sub-district. The

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ita Nurjanah
NPM : 1741030017
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam Meningkatkan Layanan Pencatatan Nkاح Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 2021
Penulis



Ita Nurjanah
1741030017



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Lektol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam
Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah Di Kantor
Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya
Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan
Nama : Ita Nurjanah
NPM : 1741030017
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

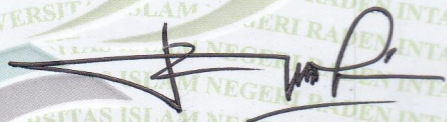
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II.


Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002


Hj. Rodiyah, S.Ag. MM
NIP. 197011131995032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.
NIP. 197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Lektol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan”** disusun oleh, **Ita Nurjanah, NPM: 1741030017**, Program Studi **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 01 Oktober 2021

Tim Penguji

Ketua Sidang : M. Husaini, MT

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

Penguji II : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

Pendamping Penguji : Hj. Rodiyah, S.Ag. MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si.

1604091990031002

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ ۚ

Artinya: “dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolonglah dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanYa”.

(Q.S Al-Maidah (1) : 2).¹



¹Departemen Agama RI. Alqur'an dan Terjemahan (CV Penerbit Diponegoro : Jawa Barat, 2007, cet ke 10)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untukmu orang-orang tercinta, tersayang dan teristimewa dalam kehidupanku :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Zainuri dan Ibundaku Wasilah yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, menyemangati dan mendidikku dengan penuh kasih sayang dan selalu membimbingku, menasehatiku serta selalu memberikan do'a restu, motivasi demi suksesanku semoga Allah SWT memberikan anugerah terindah yang tiada tara .
2. Kakak laki-laki ku Ma'rufin dan kakak perempuanku Sri Wahyuningsih yang senantiasa memberikan nasehat, do'a restu, motivasi serta semangat dan senyum kebahagiaan.
3. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si dan Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag. MM selaku dosen pembimbingku yang selama ini tulus dan penuh kesabaran dalam meluangkan waktunya untuk menuntun serta memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sahabatku Emilia Kurniawati, Ana Mutiasari, Anfasa Amalina Ramadhani, Yuki Rohayati, Ika Pupiyaniti yang selalu memberikan motivasi, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini serta selalu menemaniku hingga sampai saat ini.
5. Orang yang tersayang dan selalu memberikan semangat motivasi dan dukungan serta do'a yang masih di rahasiakan oleh Allah SWT.
6. Almamaterku dan teman-temanku Jurusan Manajemen Dakwah kelas A semoga Allah senantiasa meridhoi langkah kita semua.

7. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.



RIWAYAT HIDUP

Ita Nurjanah dilahirkan di Desa Sukasari Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan pada tanggal 22 Mei 1999, anak kedua dari pasangan Bapak Zainuri dan Ibu Wasilah.

Pendidikan dimulai dari SDN 1 Sukasari yang berada di Desa Sukasari Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan pada tahun 2005 sampai 2011, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Mesuji Raya yang berada di Desa Sumbusari Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan pada tahun 2011 sampai tahun 2014, kemudian melanjutkan ke SMA N 1 Mesuji Raya (SMANSA RAYA) yang berada di Desa Sumbusari Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan pada tahun 2014 sampai tahun 2017.

Setelah lulus SMA N 1 Mesuji Raya, pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi (FDIK), Jurusan Manajemen Dakwah (MD) melalui jalur SPAN-PTKIN.

Selama menjadi Mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung penulis aktif di Unit Kegiatan IKAMM OKI, Pencak Silat.

Bandar Lampung, 12 Oktober 2021
Yang Membuat

Ita Nurjanah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian: “Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan”. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliau yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di yaumul akhir kelak, *Aamiin Ya Rabbal’alamiin*. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata I dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini terutama dalam mengarahkan materi penulisan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag. MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini terutama dalam mengarahkan dalam penulisan materi skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak M. Husaini, MT selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Semua dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Ayah dan Ibu Terima kasih atas do’a dan dukungan serta motivasi kalian.

7. Keluarga besar KUA Kecamatan Mesuji Raya kabupaten Ogan Komering Ilir yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian yang mana sebagai bentuk tugas akademik terakhir penulis.
8. Keluarga tercinta terima kasih atas do'a dan dukungan serta motivasi selama penelitian ini berlangsung hingga akhir.
9. Sahabat-sahabatku Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2017, teman-teman KKN, teman-teman kosant, terima kasih telah memberi semangat dan terus memotivasi, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita semua.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandar Lampung, 12 Oktober 2021
Penulis



Ita Nurjanah
1741030017

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
SURATPERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYATHIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTARISI.....	xiii
DAFTARTABEL.....	xvi
DAFTARGAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus Dan Subfokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
H. MetodePenelitian	10
I. Sistematika Penulisan	14

BAB II FUNGSI MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK PENCATATAN NIKAH

A. Fungsi Manajemen.....	17
1. Pengertian Fungsi Manajemen.....	17

2. Fungsi-Fungsi Manajemen	19
B. Pelayanan	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Pengertian Pelayanan Publik	26
3. Asas Pelayanan Publik.....	28
4. Standar Pelayanan Publik	29
5. Prinsip Pelayanan Publik	30
6. Penyelenggara Pelayanan Publik	32
C. Fungsi Manajemen Pelayanan	33
D. Pencatatan Nikah	38
1. Pengertian Pencatatan Nikah	38
2. Sejarah Pencatatan Nikah	39
3. Pencatatan Nikah dalam Pandangan Hukum Islam	40
4. Dasar Hukum Aturan Pencatatan Nikah.....	41
5. Tujuan Pencatatan Nikah.....	44
E. Kantor Urusan Agama	45
1. Pengertian Kantor Urusan Agama	45
2. Peran, Fungsi dan Tugas	45
3. Tujuan Kantor Urusan Agama	47
F. Teori Good Government.....	49
1. Prinsip <i>Good Governance</i>	50
G. Suscatin.....	52
1. Pengertian Suscatin.....	52
2. Asas-asas konseling pra nikah	53
3. Materi dalam Suscatin	55

BAB III GAMBARAN UMUM KUA KECAMATAN MESUJI RAYA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR SUMATERA SELATAN

A. Profil KUA Kecamatan Mesuji Raya	59
1. Sejarah Berdirinya KUA Kecamatan Mesuji Raya	59

2. Visi Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan	
Mesuji Raya	62
3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama	
Kecamatan Mesuji Raya	63
4. Program Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan	
Mesuji Raya	64
5. Tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan	
Mesuji Raya	76
B. Fungsi Manajemen Layanan Publik KUA Kecamatan	
Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir	78
C. Faktor penghambat dalam pelayanan pencatatan	
nikah	83
D. Data Pencatatan Nikah Kantor Urusan Agama	
Tahun 2021	84

BAB IV FUNGSI MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MESUJI RAYA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR SUMATERA SELATAN

A. Analisis Data Penelitian	87
B. Temuan Penelitian	93

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	95
B. Rekomendasi	96

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Tingkat Pernikahan di Kecamatan Mesuji Raya.....42



DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya.....	32
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul Dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Skripsi.
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian/Survey dari Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- Lampiran 4 Daftar Wawancara.
- Lampiran 5 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir
- Lampiran 6 Daftar Dokumentasi.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kerancuan dalam menjelaskan judul skripsi ini. Skripsi ini berjudul : **“FUNGSI MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN MESUJI RAYA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR SUMATERA SELATAN”**. Sebagai langkah awal untuk memudahkan dalam mengerti dan memahami skripsi ini dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan makna skripsi, maka secara singkat akan diuraikan beberapa kata yang terkait dengan maksud dari judul skripsi ini sebagai berikut:

Fungsi-fungsi Manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.¹ Kemudian menurut Manulang fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian tahap kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan.²

Menurut G.R Terry dalam winardi menyatakan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi, fungsi-fungsi manajemen terdiri dari : *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* atau pelaksanaan yakni adanya manajemen untuk mendorong anggota agar selalu berusaha keras untuk mencapai tujuan perusahaan, dan *controlling* (pengendalian).

¹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Gunung Agung, 1989), 198

² Manulang, *Dasar-dasar manajemen* (Yogyakarta : Gadjah Mada University press, 2002), 27

Dari definisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian bagian-bagian dalam manajemen yang harus diaplikasikan sehingga tujuan serta visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Adapun bagian dalam manajemen tersebut lebih dikenal dengan (POAC) Perencanaan (*planning*), Pengorganisaian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), Pengawasan (*controlling*).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian laanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan kantor urusan agama kecamatan Mesuji raya yang menetapkan standar kualitas pelayanan kepada masyarakat sekitar dan juga memaksimalkan pelayanan agar tercapainya visi dan misi yang sebagaimana telah ditetapkan oleh kantor ataupun lembaga.

Manajemen pelayanan public Pelayanan menurut Ivanceive, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³ Sedangkan public berasal dari bahasa inggris *Publik* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut chaer pelayanan public (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Jadi pelayanan public adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan

³Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Puataka Pelajar, 2005) h.2

sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan⁴.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau yang di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Jadi pelayanan publik adalah pelayanan (melayani) atau lembaga sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan fungsi manajemen pelayanan publik yang penulis maksud pada judul penelitian ini yaitu bagaimana fungsi manajemen pelayanan publik yang telah dilakukan oleh KUA Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan pada calon pengantin yang sesuai dengan fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Dalam penegasan judul ini maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen dalam layanan publik untuk meningkatkan layanan pencatatan nikah di kantor urusan agama kecamatan Mesuji raya kabupaten ogan komering ilir sumatera selatan yaitu fungsi manajemen layanan publik yang dilakukan oleh pengurus kantor urusan agama secara optimal dalam setiap bidangnya yang

⁴Prof. Dr. Lijan dkk, *Reformasi Pelayanan Publik(teori,kebijakan dan implementasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2011),h.3

menjadi hak publik untuk menerima pelayanan terutama dalam layanan pencatatan pernikahan di kecamatan Mesuji raya. Dalam fungsi manajemen layanan publik terdapat beberapa fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dimana fungsi tersebut akan menjadi sebuah harapan untuk mencapai keberhasilan dalam bidang keagamaan terutama dalam bidang layanan publik untuk meningkatkan layanan pencatatan nikah.

B. Latar Belakang Masalah

KUA (Kantor Urusan Agama) sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan public, KUA sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam bidang pelayanan agama kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan melaksanakan sebagai tugas kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten di Bidang Urusan Agama Islam di Wilayah Kecamatan Mesuji Raya. Pelayanan publik oleh aparatur dalam berbagai sektor terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, baik yang menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbeda-beda tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak terjamin kepastian serta masih adanya pungutan liar. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik belum diimbangi dengan sistem kapasitas aparat dalam melayani publik, hal ini sangat terkait dengan kinerja aparatur pemerintah yang masih rendah terutama di daerah.

Secara umum fungsi KUA sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 517 Tahun 2001, melaksanakan fungsi KUA sebagai berikut : Menyelenggarakan statistic dan dokumentasi, Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan, Melakukan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah social, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan

kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraab pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggara yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Suatu organisasi atau lembaga dibentuk untuk mencapai tujuan bersama dan keberhasilan suatu lembaga dapat terwujud apabila komponen-komponen didalamnya berfungsi secara maksimal.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksana pelayanan publik memang harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan ditopang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dan selalu berpegang pada nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara institusi. Bagaimanapun juga pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai instrumen untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana yang di atur dalam Undang-undang. Oleh karena itu para penyelenggara pelayanan publik yang disebut penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana yang diamanatkan UU.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan merupakan sebuah lembaga yang diperuntutkan bagi masyarakat yang tugasnya adalah

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Fungsi Manajemen pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Fungsi Manajemen layanan publik pada kantor urusan agama kecamatan Mesuji raya secara umum telah mengembangkan peran sesuai dengan fungsi yang dimiliki, dalam hal pelayanan pencatatan nikah juga sudah sangat baik akan tetapi harus di ditingkatkan dalam menangani kendala pada saat melakukan pelayanan pencatatan nikah yang sudah menggunakan layanan akses internet. Kekurangan atau kendala ini disebabkan karena kurangnya keterbatasan dalam jaringan atau sebagainya.
2. Dalam fungsi dan manajemen dalam pelayanan di kantor urusan agama sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan pencatatan nikah walaupun belum secara maksimal karena mengingat masih ada hal-hal dan faktor yang harus di perbaiki dan ditingkatkan lagi dalam mengikuti perkembangan arus teknologi informasi. Fungsi manajemen yang dipakai mulai dari *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian, *actuating* ataupun actualisasi di lapangan dan pengawasan atau *controlling*. Sehingga pelayanan pencatatan pernikahan yang telah diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dalam system pelayanan telah berjalan dengan baik dengan penerapan pola manajemen yang ada di kantor urusan agama kecamatan Mesuji raya, namun masih banyak hal yang perlu diperhatikan, maka penulis menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Dalam sebuah pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama supaya dalam penerapan pola manajemen yang ada pada SDM baik secara pengalaman dan juga keilmuan untuk menambah kualitas SDM dan layanan yang ada pada kantor urusan agama serta dengan program ini di harapkan mobilitas dalam pelayanan kepada masyarakat dapat lebih di tingkatkan.
2. Pegawai agar terus menjalin kerja sama dengan masyarakat agar selalu terjaga dengan baik sehingga setiap pelayanan ataupun kegiatan yang ada berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.
3. Dalam pelayanan pencatatan nikah maka sarana yang berbasis online maka di sarankan untuk lebih antisipasi dalam mencegah kendala yang ada. Contohnya: NIK tidak valid, data kurang sinkron atau tidak sama, kendala sinyal saat mati lampu, dan lain sebagainya.

DAFTAR RUJUKAN

Buku:

A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Abdul Manan, *Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2006.

Ahmad Rofiq, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Amir Nurddin dan Azhari Akmal Tarigan, *Hukum Perdata Islam di Indonesia, Studi Kritis Perkembangan Hukum Islam dari Fikih, UU No. 1/1974 sampai KHI*. Jakarta: Kencana, 2004.

Cholid Narbuko, Abu Achadi, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan* (CV Penerbit Diponegoro: Jawa Barat, 2007.

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Husaini Usman, *Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.

Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Relig*. Lampung Selatan: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016.

Ismail Dkk, *Menuju Pelayanan Prima*, Malang, 2010.

Kanzul Amal fi Sunani Aqwal, Juz 1 (Muktabah Syamilah Digital Library) Hadits No. 772.

Kuontur Roni, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Buana Printing, 2009, Cet II) Hlm. 80

M. Anshary MK, *Hukum Perkawinan di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Malayu. S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001.

Marzuki, *Metodelogi Riset*, Yogyakarta;Ekonomi,2005.

Prof. Dr. Lijan dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (teori,kebijakan dan implementasi*, Jakarta:PT. Bumi Aksara,2011.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Puataka Pelajar,2005.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019.

Sayuti Thalib, *Hukum Kekeluargaan Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press),1986.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Suharsimi Arikunto. Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2006.

Sutrisno, *Metodologi Research*, (Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Ugm) Yogyakarta, 1973.

Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Kompilasi Hukum Islam*, Bandung: CV Nuansa Aulia, 2009.

Sumber (On-Line)

<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf> (28 November 2020)

Sura'ie "Pasal 30 s/d 34 Undang-Undang Perkawinan mengatur masalah hak dan kewajiban suami isteri" (On-line), tersedia di <http://digilib.uin-suka.ac.id/1524/>

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan angka 4.b. (On-line), tersedia di Antonasi_96_Antonasi Dody UU 1 Tahun 1974 kawin.pdf (28 November 2020).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, Pasal 2 ayat (2) (On-line), tersedia di Antonasi_96_Antonasi Dody UU 1 Tahun 1974 kawin.pdf (28 November 2020).

Wawancara

Andi Sofian, Selaku Pengadministrasi Keuangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya, wawancara, dicatat 24

H, Mahfudz Muhtar, Selaku Pengarah Bimbingan Info Haji Dan Umroh Kantor Urusan Agama, Wawancara dicatat 24 Maret 2021

Kasmai, Selaku Pengelola data Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya, wawancara, dicatat 24 Maret 2021. Maret 2021.

Skripsi atau Jurnal:

Ari Saputra, Rahmat. 2019. Sistem Pelayanan Publik Di KUA Sukabumi Bandar Lampung. *Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Rahayu, Diah. 2017. Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. *Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Satria, Ayu. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. *Skripsi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.

Utomo, Budi. 2016. Optimalisasi Layanan Pernikahan di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan. *Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung.



melayani masyarakat baik itu mengenai urusan pernikahan, perceraian, bimbingan haji dan umroh, wakaf, penentuan arah kiblat, dan lainnya yang sifatnya berhubungan dengan pelayanan masyarakat.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Peneliti meneliti terhadap pelayanan pencatatan nikah yang ada di KUA Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan, baik itu pelayanan dari kepada KUA ataupun dari pegawai dan staff kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan itu melihat cepat atau lambatnya pelayanan publik pencatatan nikah yang di butuhkan masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Bertolak dari faktor-faktor tersebut, maka penulis dapat mengemukakan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi manajemen dalam pelayanan public pencatatan nikah di KUA Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan?
2. Apa saja faktor penghambat dalam layanan publik pencatatan nikah di KUA Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui fungsi manajemen dalam pelayanan public Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui penghambat pelayanan publik dalam pelaksanaan penatatan nikah di Kantor Urusan Agama

(KUA)Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.

Adapun kegunaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai tambahan pengetahuan mengenai optimalisasi fungsi pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan public di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai fungsi manajemen dalam pelayanan public pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pencatatan nikah.
2. Secara Praktis
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu bagi aktivis akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
 - b. Bagi penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoritis

Dari hasil sebuah penelitian diharapkan mampu menambah keilmuan pengetahuan dan dakwah pada umumnya dan khususnya bagi peneliti dan jurusan Manajemen Dakwah dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA.

b. Secara Praktis

a) Bagi diri sendiri

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai Fungsi Manajemen Layanan Publik Dalam Meningkatkan Layanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini yang membahas masalah fungsi manajemen layanan public dalam meningkatkan layanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Mesuji Raya ini maka lembaga tersebut dapat menerima dan di jadikan sumber masukan agar layanan pencatatan nikah lebih baik dan dapat menerapkan system kerja dengan baik.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau sebagai contoh bahan penelitian bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama dimasa yang akan datang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan penelitian yang akan penulis bahas. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahan yang terjadi diwilayah yang akan penulis teliti, serta judul-judul skripsi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Diah Rahayu NPM 1341030016, UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan

Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan public di kantor urusan agama padang cermin pada kursus calon pengantin telah menggunakan fungsi manajemen mulai dari *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* sudah berjalan sesuai aturan yang berlaku, kecuali dalam hal pelaksanaan konseling perkawinan belum dilaksanakan secara optimal.⁵

2. Rahmat Ari Saputra NPM 1441030143, UIN Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Penelitian yang berjudul Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung. Metode analisis data yang digunakan dalam sebuah penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa menunjukkan pelayanan prima yang ada sehingga masyarakat terlayani dengan sepenuh hati, kualitas baik dalam pelayanan nikah dan rujuk, pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan pewakafan.⁶
3. Ayu Satria NPM 14290016, UIN Raden Fatah Palembang, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang. Metode analisis yang dilakukan dalam sebuah penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan public yang ada di KUA Kecamatan Kemuning sudah baik, pelaksanaan pelayanan public yang baik

⁵ Diah Rahayu, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran* (UIN Raden Intan Lampung, 2017)

⁶ Rahmat Ari Saputra, *Sistem Pelayanan Publik Di KUA Sukabumi Bandar Lampung* (UIN Raden Intan Lampung, 2019)

dengan penugasan, koordinasi, motivasi, pengarahan yang sudah di laksanakan dengan baik.⁷

H. Metode Penelitian

Metodelogi penelitian berasal dari kata “metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodelogi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara saksama untuk mencapai suatu tujuan⁸. Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapat jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.⁹ Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, peneliti berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena untuk memahami situasi tertentu.

Penelitian kualitatif adalah suatu pencarian atas segala sesuatu yang dilakukan secara sistematis dan pencariannya dilakukan pada masalah-masalah yang bisa dipecahkan dengan penelitian.¹⁰

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang berlangsung

⁷ Ayu Satria, *Pelaksanaan Pelayanan Pyblik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang (UIN Raden Fatah Palembang, 2018)*

⁸ Cholid Narbuko, Abu Achadi, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.1

⁹ Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta;Ekonomi,2005). h.9

¹⁰ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019) h.5

dilakukan dilapangan atau pada responden.¹¹ Penelitian ini bertempat di KUA Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan peneitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari fenomena yang diteliti atau orang yang berkompeten dibidangnya.¹²

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian riset bersifat deskriptif analisis data yang digunakan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).¹³

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang sangat menjadi sumber utamanya adalah pengurus Kantor Urusan Agama. Dan data yang termasuk dari data primer adalah hasil dari wawancara dengan ketua, pengurus Kantor Urusan Agama.

b. Data Skunder

Data Skunder adalah merupakan data pelengkap atau tambahan pelengkap data yang sudah ada pada sebelumnya. Data skunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian

¹¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Risert Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Ct. VIII, 1996), 102

¹² Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid 1* (Yogyakarta: Fak Psi UGM, 1986), 3

¹³ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 229

pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan sebuah data, data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu :

a. Wawancara/ interview

Menurut Esterberg wawancara merupakan pertemuan kedua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁴

Metode interview atau yang di kenal dengan istilah wawancara yaitu metode pegumpulan data dengan bertanya secara langsung kepada sumber utama data. Dimana pewawancara dapat bertanya secara langsung kepada informan yang memiliki data untuk memperoleh data yang diperlukan. Proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang di paparkan oleh narasumber. Adapun wawancara yang penulis gunakanadalah wawancara terstruktur. Dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data.

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah Kepala KUA dan staff yang terkait di dalamnya. Dengan

¹⁴ Kuontur Roni, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Buana Printing, 2009, Cet II)
Hlm 231

teknik wawancara menyusun mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapat informasi mengenai urgensi manajemen kinerja dalam meningkatkan pengelolaan KUA.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dengan melakukan pengamatan langsung ketempat penelitian yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mesuji Raya untuk mendapatkan data yang relevan, mencari tau kegiatan-kegiatan yang ada dilembaga tersebut khusus.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penulisan. Dokumentasi yang di teliti dapat berbagai macam, dan tidak hanya dokumen resmi.¹⁵

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Berdasarkan pengertian tersebut, penulis dalam pengumpulan data dengan teknik dokumentasi berarti peneliti melakukan pencarian dan pengambilan segala informasi yang sifatnya teks menjelaskan dan menguraikan mengenai hubungan dengan arah penelitian. Adapun wawancara yang penulis gunakan adalah interview, penulis telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada sampel penelitian yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.

¹⁵*Ibid*

5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).¹⁶

Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi penyajian laporan, data berasal dari sesi Tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas maka diperlukan sebuah format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komperhensif dalam penulisan. Secara sistematika, penulisan skripsi terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian yang terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan teori, yang mendukung dalam penelitian ini yaitu terdiri dari teori tentang fungsi manajemen, teori pelayanan, asas pelayanan, prinsip pelayanan, standar pelayanan public.

BAB III deskripsi objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum tentang sejarah singkat KUA, visi misi, struktur organisasi, serta data penyajian dalam penelitian.

¹⁶ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 299

BAB IV analisis penelitian, yang erdapat analisis hasil dari data yang diperoleh dan kemudian akan menghasilkan sebuah temuan oleh peneliti dalam penelitian.

BAB V Penutup, dalam bab ini akan dideskripsikan mengenai kesimpulan dari penelitian dan berisikan tentang rekomendasi yang di dalamnya terdapat saran dari hasil penelitian tersebut.

